



PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN DINAS PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN

Jl. Brigjend H. Hasan Basri Simp. Sei Tangga Jalur II No. 32
Telp. (0511) 3300709 Fax. (0511) 3300709

BANJARMASIN Kode Pos : 70125

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN KOTA BANJARMASIN

NOMOR : 13 TAHUN 2022

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN

PADA DINAS PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN KOTA BANJARMASIN

KEPALA DINAS PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN,

Menimbang : a.. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan pelayanan prima kepada pengguna jasa pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka perlu menetapkan Standar Pelayanan pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Banjarmasin dengan Keputusan Kepala Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Banjarmasin;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 1820);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RePublik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan;
4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5679);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2015 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil;

8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik;
9. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 3 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 7 Tahun 2016 Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Banjarmasin (Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Tahun 2021 Nomor 3);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Banjarmasin sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Dalam menyelenggarakan pelayanan guna memenuhi Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU, seluruh pegawai wajib mengikuti ketentuan sebagaimana yang termuat dalam pedoman sebagaimana dituangkan dalam Lampiran Keputusan ini.
- KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Banjarmasin,

pada tanggal, 10 Februari 2022

KEPALA DINAS



ICHROM MUFTEZAR, SSTP, M.Si

NIP. 19810331 199912 1 001

LAMPIRAN : KEPUTUSAN DINAS PERDAGANGAN
DAN PERINDUSTRIAN
NOMOR : 13 Tahun 2022
TANGGAL : 10 Februari 2022

STANDAR PELAYANAN

KONSULTASI

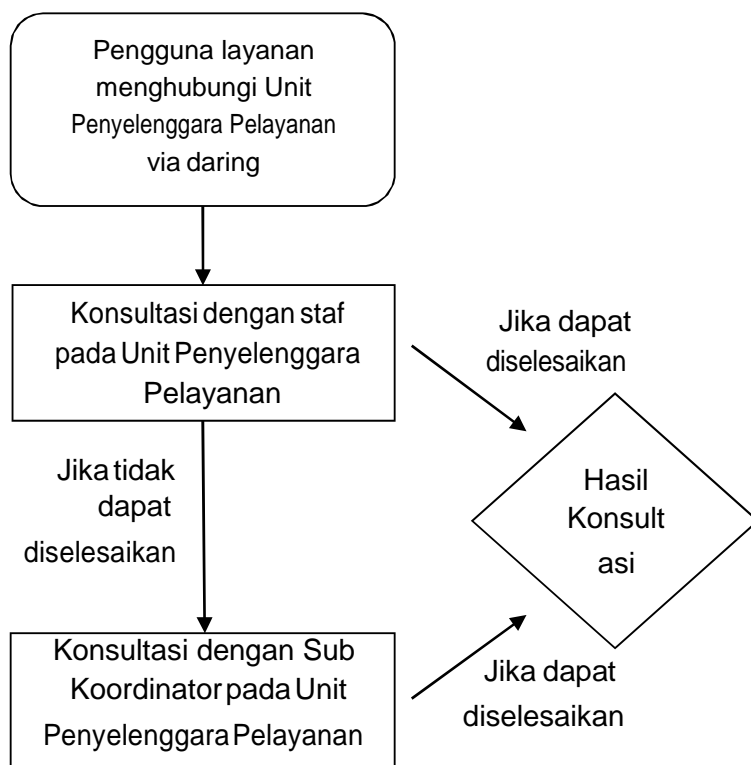
PADA DINAS PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN KOTA BANJARMASIN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	Dokumen/berkas pendukung terkait permasalahan yang akan dikonsultasikan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Konsultasi dapat dilaksanakan menjadi 2 (dua) yaitu:</p> <p>1. Konsultasi dengan datang langsung ke Unit Penyelenggara Pelayanan</p> <pre> graph TD A([Peguna layanan datang langsung ke Unit Penyelenggara Pelayanan]) --> B[Konsultasi dengan staf pada Unit Penyelenggara Pelayanan] B -- "Jika dapat diselesaikan" --> D{Hasil Konsultasi} B -- "Jika tidak dapat diselesaikan" --> C[Konsultasi dengan Sub Koordinator Unit Penyelenggara Pelayanan] C -- "Jika dapat diselesaikan" --> D C -- "Jika tidak dapat diselesaikan" --> E[Arahan dari Kepala Unit Penyelenggara Pelayanan] E --> C </pre>

Keterangan :

- a. Pengguna layanan datang langsung ke Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP) dengan membawa dokumen/berkas yang disyaratkan;
- b. Pengguna layanan melaksanakan konsultasi dengan staf pada Unit Penyelenggara Pelayanan;
- c. Apabila dapat diselesaikan, pengguna layanan akan mendapat hasil konsultasi. Jika tidak dapat diselesaikan, maka konsultasi dilanjutkan kepada Sub Koordinator pada Unit Penyelenggara Pelayanan;
- d. Apabila dapat diselesaikan, pengguna layanan akan menerima hasil konsultasi. Jika masih tidak dapat diselesaikan, maka selanjutnya pengguna layanan berkonsultasi dan mendapat arahan dari Kepala Unit Penyelenggara Pelayanan.

2. Konsultasi via daring ke Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP)



		<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan menghubungi Unit Penyelenggara Pelayanan via daring; b. Pengguna layanan melaksanakan konsultasi dengan staf pada Unit Penyelenggara Pelayanan; c. Apabila dapat diselesaikan, pengguna layanan akan menerima hasil konsultasi. Jika tidak dapat diselesaikan, maka konsultasi dilanjutkan kepada Sub Koordinator di Unit Penyelenggara Pelayanan; d. Pengguna layanan menerima hasil konsultasi.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (Satu) Jam
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (GRATIS)
5.	Produk Pelayanan	Jasa Konsultasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan / Apresiasi	<ul style="list-style-type: none"> • Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Telepon • Helpdesk () • Penyediaan Kotak Saran • Lapor SP4N • Website Resmi http://disperindagbjm.go.id/
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6); 4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5149);
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Rapat 2. Komputer dan Printer 3. Jaringan Internet 4. QR Code Survei Kepuasan Masyarakat
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi yang harus dimiliki oleh pelaksana/ petugas pelayanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Disiplin sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang disiplin pegawai negeri sipil; - Memahami Peraturan Kemenkumham - Pandai/ cerdas; - Bertanggung jawab; - Jujur; - Mampu bekerja dalam kelompok; - Inovatif; - Menjaga penampilan; - Loyal; - Berdedikasi tinggi.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan penilaian pegawai dengan Sasaran Kerja Pegawai (SKP) dan Penilaian Prestasi Kerja (PPK) 2. Penilaian dilakukan secara berkala tiap 6 (enam) bulan sekali

5.	Jumlah Pelaksana	7 Orang, terdiri dari : <ul style="list-style-type: none"> - 1 Kepala Dinas - 4 Sub Koordinator, dan - 3 Jabatan Pelaksana
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apabila pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan maka siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan 2. Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Materi dan informasi yang disampaikan dijamin kebenarannya dan dapat dipertanggungjawabkan 2. Petugas yang melaksanakan pelayanan telah mendapat penugasan dari atasan langsung
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi secara sistem melalui pengukuran Survei Kepuasan dalam tiap tribulan dan evaluasi secara personal bagi setiap pegawai dengan menggunakan Lembar Penilaian Prestasi Kerja Pegawai.

STANDAR PELAYANAN

SOSIALISASI

PADA DINAS PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN KOTA BANJARMASIN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>1. Unit Penyelenggara Pelayanan menyiapkan nota dinas yang berisi :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Materi sosialisasi yang dibutuhkan secara jelas disertai kerangka acuan kegiatan; b. Mencantumkan maksud dan tujuan pelaksanaan sosialisasi; c. Waktu dan tempat pelaksanaan sosialisasi; d. Menyiapkan narasumber kegiatan sosialisasi. <p>2. Unit Penyelenggara Pelayanan menyiapkan sarana dan prasarana dalam pelaksanaan sosialisasi.</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A([Penyusunan]) --> B[PERSETUJUAN NOTA DINAS] B --> C[PERSIAPAN PELAKSANAAN SOSIALISASI] D[MATERI] -.- C E[SARANA PRASARANA] -.- C C --> F([SOSIALISASI]) </pre> </div> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jabatan Pelaksana membuat nota dinas untuk kegiatan sosialisasi beserta narasumber terkait

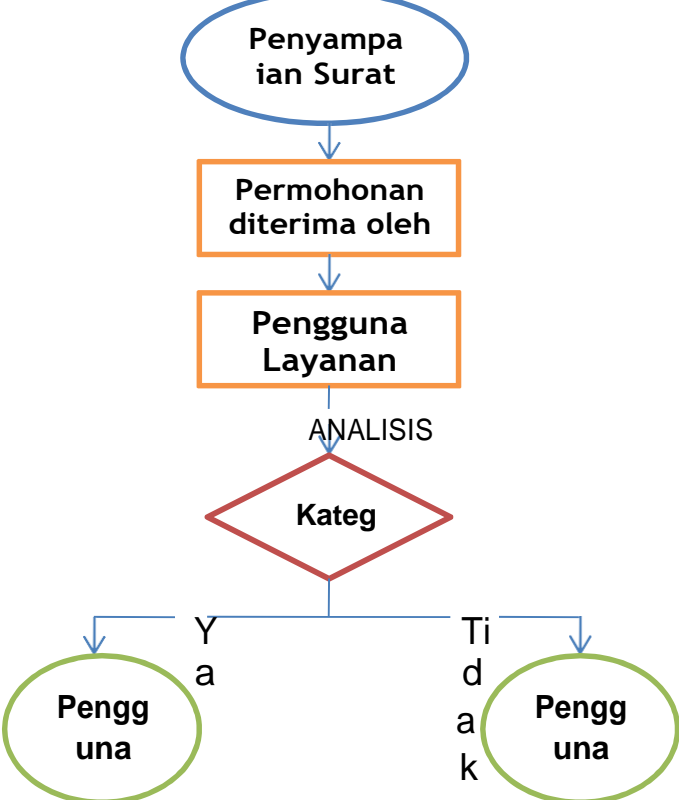
		<ol style="list-style-type: none"> 2. Sub Koordinator melakukan verifikasi nota dinas dan diteruskan kepada Kepala Bagian untuk diberikan paraf koordinasi 3. Nota dinas yang sudah dibubuhi paraf koordinasi oleh Kepala Bagian, selanjutnya diajukan kepada Asisten Sekretaris Daerah yang menangani urusan pelayanan terkait dalam rangka uraian tugas pelayanan administrasi kemudian nota dinas diteruskan kepada Sekretaris Daerah untuk diberikan tandatangan persetujuan dan ditembuskan kepada Bupati Pasuruan 4. Unit Penyelenggara Pelayanan menyiapkan materi, sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pelaksanaan kegiatan sosialisasi 5. Unit Penyelenggara Pelayanan melaksanakan kegiatan sosialisasi kepada Pengguna Layanan. 6. Sosialisasi diterima oleh pengguna layanan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Hari
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (GRATIS)
5.	Produk Pelayanan	Kegiatan Sosialisasi Kebijakan Pemerintahan Daerah
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan / Apresiasi	<ul style="list-style-type: none"> • Dinas Perdagangan dan Perindustrian Telepon • Helpdesk () • Penyediaan Kotak Saran • Laporan SP4N • Website Resmi http://disperindagbjm.go.id/
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara

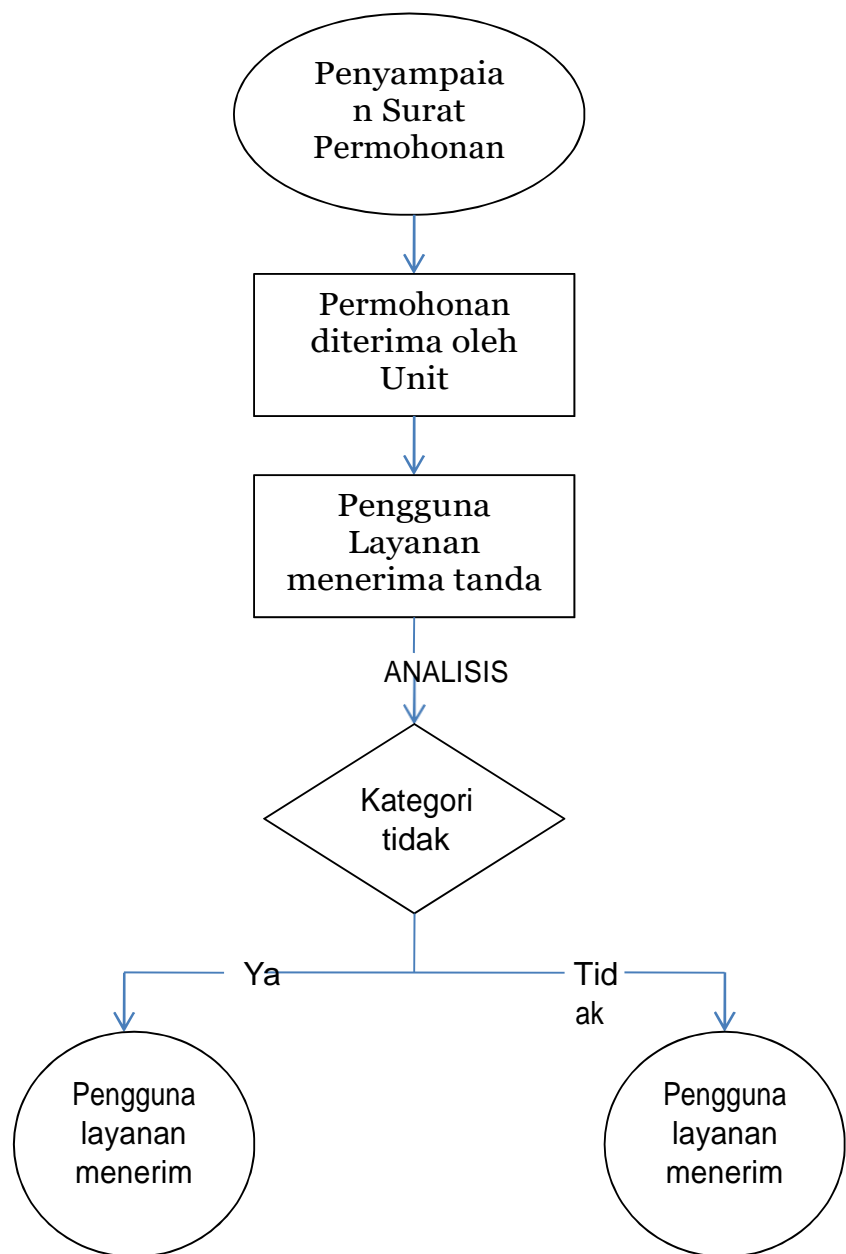
		<p>Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846)</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara (ASN); 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 Tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah;
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Rapat 2. Komputer dan Printer 3. Jaringan Internet 4. QR Code Survei Kepuasan Masyarakat
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi yang harus dimiliki oleh pelaksana/ petugas pelayanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Disiplin sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang disiplin pegawai negeri sipil; - Memahami Peraturan Kemenkumham - Pandai/ cerdas; - Bertanggung jawab; - Jujur; - Mampu bekerja dalam kelompok; - Inovatif; - Menjaga penampilan; - Loyal; - Berdedikasi tinggi.

4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan penilaian pegawai dengan Sasaran Kerja Pegawai (SKP) dan Penilaian Prestasi Kerja (PPK) 2. Penilaian dilakukan secara berkala tiap 6 (enam) bulan sekali
5.	Jumlah Pelaksana	<p>7 Orang, terdiri dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 Kepala Dinas - 4 Sub Koordinator, dan - 3 Jabatan Pelaksana
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apabila pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan maka siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan 2. Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Materi dan informasi yang disampaikan dijamin kebenarannya dan dapat dipertanggungjawabkan 2. Petugas yang melaksanakan pelayanan telah mendapat penugasan dari atasan langsung
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi secara sistem melalui pengukuran Survei Kepuasan dalam tiap tribulan dan evaluasi secara personal bagi setiap pegawai dengan menggunakan Lembar Penilaian Prestasi Kerja Pegawai.

STANDAR PELAYANAN
DATA DAN INFORMASI

PADA DINAS PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN KOTA BANJARMASIN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>1. Surat Permohonan penyediaan data dan informasi dari pengguna layanan, yang berisi :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Identitas Pemohon meliputi nama perseorangan/instansi, kontak yang dapat dihubungi dan alamat <i>email</i> b. Data dan Informasi yang diminta secara jelas c. Mencantumkan maksud dan tujuan permohonan data dan informasi dimaksud d. Pengguna layanan wajib menggunakan data dan informasi dengan mencantumkan sumber dari mana memperoleh data dan informasi tersebut, baik yang digunakan untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan publikasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD A([Penyampaian Surat]) --> B[Permohonan diterima oleh Pengguna Layanan] B --> C[ANALISIS] C --> D{Kateg} D -- Ya --> E([Pengguna]) D -- Tidak --> F([Pengguna]) </pre>



Keterangan :

- a. Pengguna Layanan menyampaikan surat permohonan penyediaan data dan informasi kepada Unit Penyelenggara Pelayanan;
- b. Unit Penyelenggara Pelayanan menerima Surat Permohonan Penyediaan Data dan Informasi dari pengguna layanan;
- c. Pengguna layanan menerima tanda terima permohonan data dan informasi;
- d. Pengguna layanan menunggu hasil analisis oleh Unit Penyelenggara Pelayanan terhadap data dan informasi yang diminta, di mana :

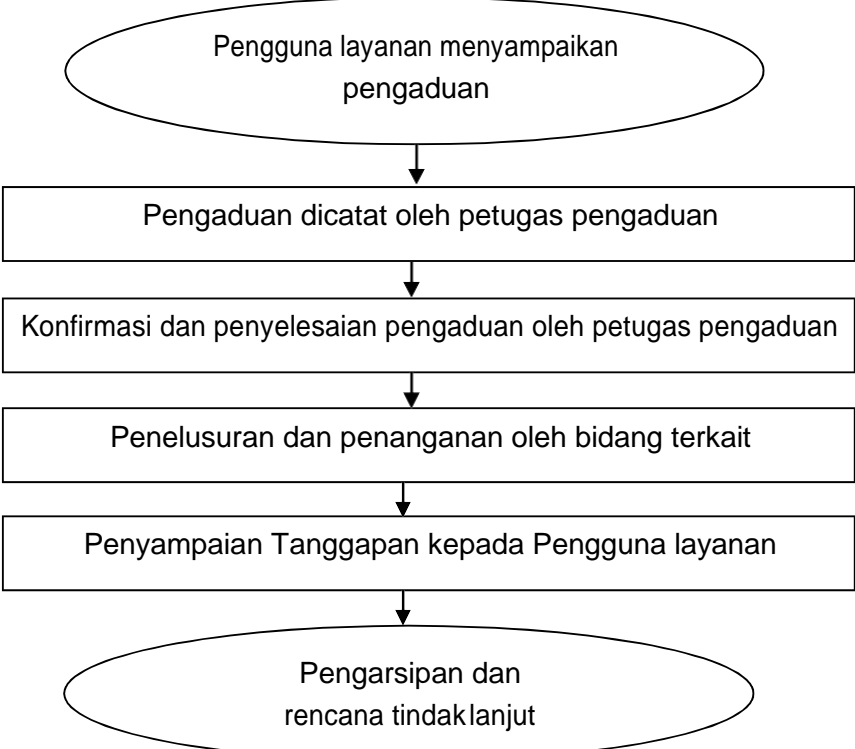
		<p>1) Jika data dan informasi yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat yang berisi data dan informasi sesuai permohonan yang disampaikan sebelumnya baik secara langsung maupun daring.</p> <p>2) Jika data dan informasi masuk dalam kategori dikecualikan, maka pengguna layanan akan menerima surat penolakan yang disertai dengan alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku baik secara langsung maupun daring.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) Hari
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (GRATIS)
5.	Produk Pelayanan	Ketersediaan Data dan Informasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan / Apresiasi	<ul style="list-style-type: none"> • Dinas Perdagnagan dan Perindustrian Telepon • Helpdesk () • Penyediaan Kotak Saran • Lapor SP4N • Website Resmi http://disperindagbjm.go.id/
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846); 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 Tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah; 7. Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 Tentang Satu Data Indonesia; 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Rapat 2. Komputer dan Printer 3. Jaringan Internet 4. QR Code Survei Kepuasan Masyarakat
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi yang harus dimiliki oleh pelaksana/ petugas pelayanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Disiplin sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang disiplin pegawai negeri sipil; - Memahami Peraturan Kemenkumham - Pandai/ cerdas; - Bertanggung jawab; - Jujur; - Mampu bekerja dalam kelompok; - Inovatif; - Menjaga penampilan; - Loyal; - Berdedikasi tinggi.

4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan penilaian pegawai dengan Sasaran Kerja Pegawai (SKP) dan Penilaian Prestasi Kerja (PPK) 2. Penilaian dilakukan secara berkala tiap 6 (enam) bulan sekali
5.	Jumlah Pelaksana	<p>7 Orang, terdiri dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 Kepala Dinas - 4 Sub Koordinator, dan - 3 Jabatan Pelaksana
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apabila pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan maka siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan 2. Data dan Informasi diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data dan informasi yang disampaikan dijamin kebenarannya dan dapat dipertanggungjawabkan 2. Petugas yang melaksanakan pelayanan telah mendapat penugasan dari atasan langsung
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi secara sistem melalui pengukuran Survei Kepuasan dalam tiap tribulan dan evaluasi secara personal bagi setiap pegawai dengan menggunakan Lembar Penilaian Prestasi Kerja Pegawai.

STANDAR PELAYANAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

PADA DINAS PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN KOTA BANJARMASIN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<p>1. Pengguna layanan menyampaikan pengaduan secara tertulis dengan memuat :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Nama dan alamat lengkap b. Uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan uraian kerugian materiel atau immaterial yang diderita c. Permintaan penyelesaian yang diajukan, dan d. Tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan <p>2. Surat pengaduan diajukan kepada alamat Unit Penyelenggara Pelayanan yang dituju.</p> <p>3. Menyampaikan aduan melalui :</p> <p>kanal SP4N-LAPOR!</p> <ul style="list-style-type: none"> a. <i>Website</i> : www.lapor.go.id b. Aplikasi android/iOS : SP4N-LAPOR !
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD A([Pengguna layanan menyampaikan pengaduan]) --> B[Pengaduan dicatat oleh petugas pengaduan] B --> C[Konfirmasi dan penyelesaian pengaduan oleh petugas pengaduan] C --> D[Penelusuran dan penanganan oleh bidang terkait] D --> E[Penyampaian Tanggapan kepada Pengguna layanan] E --> F([Pengarsipan dan rencana tindak lanjut]) </pre>

		<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan menyampaikan pengaduan secara tertulis maupun <i>online</i> pada aplikasi SP4N-LAPOR ! kepada Unit Penyelenggara Pelayanan; b. Petugas pengaduan menerima dan mencatat pengaduan; c. Petugas mengkonfirmasi dan menyelesaikan pengaduan sesuai dengan levelnya; d. Pengaduan didistribusikan ke bidang terkait untuk dilakukan penelusuran/penanganan lebih lanjut; e. Penyampaian tanggapan kepada pengguna layanan; f. Pengarsipan dan rencana tindak lanjut pada tim pengaduan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 (tiga) Hari
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (GRATIS)
5.	Produk Pelayanan	Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan / Apresiasi	<ul style="list-style-type: none"> • Dinas Perdagangan dan Perindustrian Telepon • Helpdesk () • Penyediaan Kotak Saran • Lapor SP4N • Website Resmi http://disperindagbjm.go.id/
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;

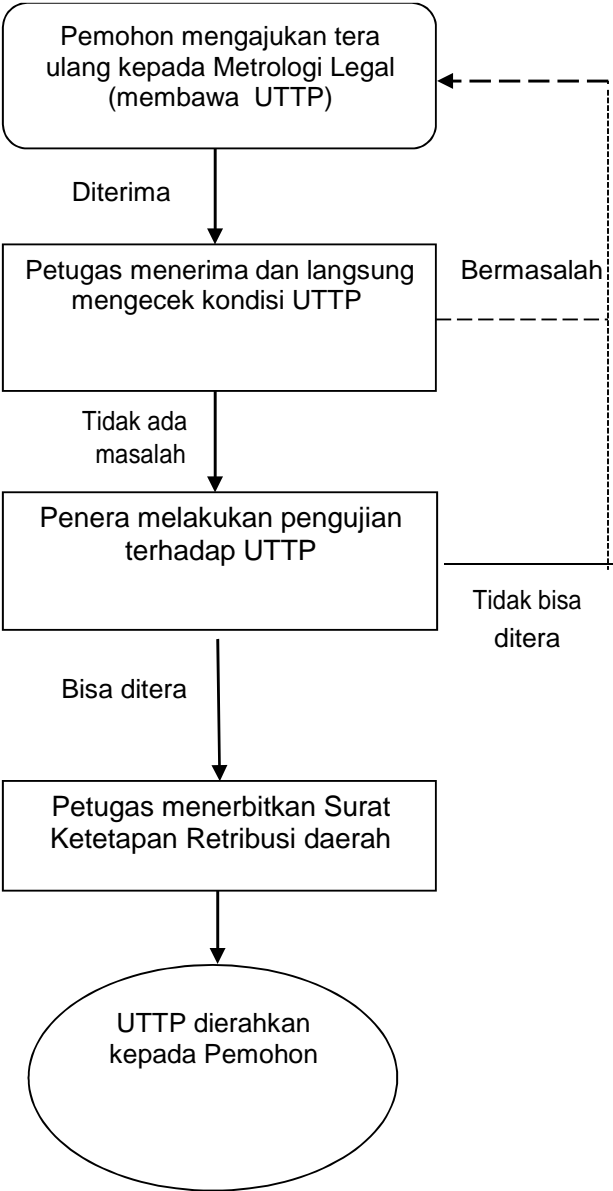
		<ol style="list-style-type: none"> 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 5. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Minimal; 7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat;
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Rapat 2. Komputer dan Printer 3. Jaringan Internet 4. Formulir Pengaduan Pelayanan Publik 5. Arsip Elektronik 6. QR Code Survei Kepuasan Masyarakat
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi yang harus dimiliki oleh pelaksana/ petugas pelayanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Disiplin sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang disiplin pegawai negeri sipil; - Memahami Peraturan Kemenkumham - Pandai/ cerdas; - Bertanggung jawab; - Jujur; - Mampu bekerja dalam kelompok; - Inovatif; - Menjaga penampilan; - Loyal; - Berdedikasi tinggi.

4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan penilaian pegawai dengan Sasaran Kerja Pegawai (SKP) dan Penilaian Prestasi Kerja (PPK) 2. Penilaian dilakukan secara berkala tiap 6 (enam) bulan sekali
5.	Jumlah Pelaksana	<p>7 Orang, terdiri dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 Kepala Dinas - 4 Sub Koordinator, dan - 3 Jabatan Pelaksana
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apabila pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan maka siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan 2. Informasi diberikan dengan cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penanganan pengaduan dilaksanakan dengan transparan dan dapat dipertanggungjawabkan 2. Petugas yang melaksanakan pelayanan telah mendapat penugasan dari atasan langsung.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi secara sistem melalui pengukuran Survei Kepuasan dalam tiap tribulan dan evaluasi secara personal bagi setiap pegawai dengan menggunakan Lembar Penilaian Prestasi Kerja Pegawai 2. Evaluasi penerapan standar pelayanan pengaduan dilakukan setelah selesainya proses pengaduan 3. Hasil evaluasi akan ditindaklanjuti dalam bentuk perbaikan mekanisme manajemen pelayanan pengaduan.

STANDAR PELAYANAN

PELAYANAN TERA DAN TERA ULANG

PADA DINAS PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN KOTA BANJARMASIN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Surat Permohonan 2. Mengisi Formulir Pendaftaran yang telah disediakan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD A([Pemohon mengajukan tera ulang kepada Metrologi Legal (membawa UTTP)]) -- Diterima --> B[Petugas menerima dan langsung mengecek kondisi UTTP] B -- Bermasalah --> A B -- Tidak ada masalah --> C[Penyerah melakukan pengujian terhadap UTTP] C -- Tidak bisa ditera --> A C -- Bisa ditera --> D[Petugas menerbitkan Surat Ketetapan Retribusi daerah] D --> E([UTTP diserahkan kepada Pemohon]) </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon melakukan Registrasi di kantor metrologi legal atau mengirimkan surat permohonan tera ulang dengan membawa UTTP apabila memungkinkan di bawa

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Petugas menerima dan mengecek kondisi UTTP 3. Apabila saat pengecekan UTTP tidak berfungsi atau mati, maka UTTP dikembalikan kepada pemohon 4. Apabila UTTP berfungsi petugas akan menerbitkan Tanda Terima Barang dan UTTP akan diberikan kepada Penerima yang sudah di Tunjuk. 5. pada proses tera ulang, apabila UTTP tidak bisa di tera, akan dikembalikan lagi kepada pemohon 6. jika proses tera ulang sudah selesai, UTTP akan diberikan Cap Tanda Tera (CTT) dan diterbitkan Surat Ketetapan Retribusi Daerah sesuai dengan jenis UTTP 7. setelah pemohon melakukan pembayaran retribusi, Alat UTTP diserahkan kepada Pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Pelayanan Tera / Tera Ulang di kantor 1 (satu) hari
4.	Biaya / Tarif	Sesuai Peraturan Daerah Kota Banjarmasin tentang Retribusi Pelayanan Tera / Tera Ulang.
5.	Produk Pelayanan	Cap Tanda Tera
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan / Apresiasi	<ul style="list-style-type: none"> • Dinas Perdagangan dan Perindustrian Telepon • Helpdesk () • Penyediaan Kotak Saran • Laport SP4N • Website Resmi http://disperindagbjm.go.id/
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang No. 2 Tahun 1981 tentang Metrologi Legal; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 3. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 78/M-DAG/PER/11/2016 tentang Unit Metrologi Legal;

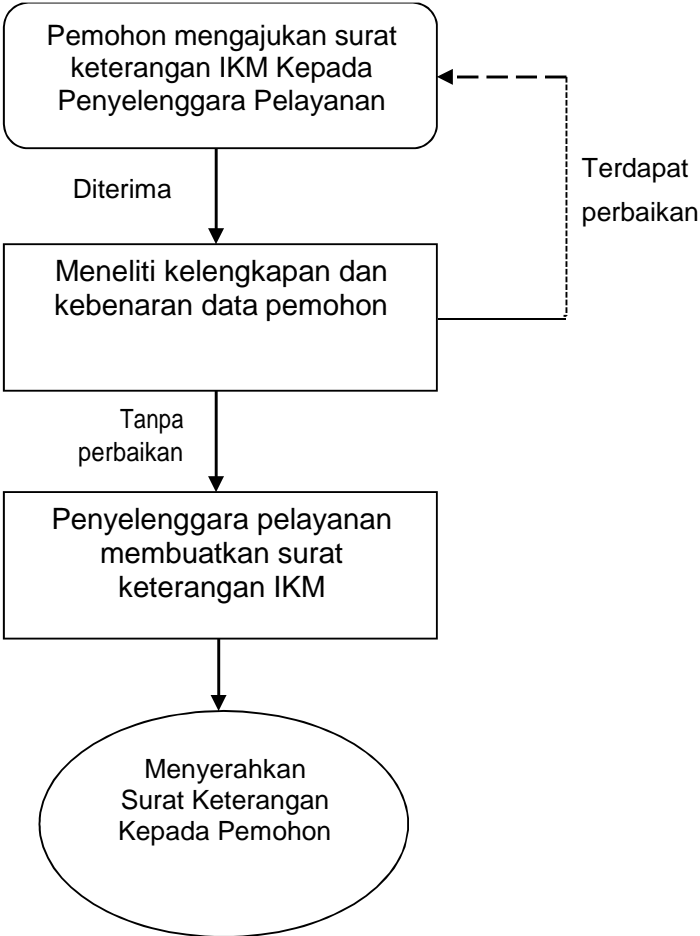
		4. Peraturan Daerah Kota Banjarnegara tentang Retribusi Pelayanan Tera/Tera Ulang;
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Printer 2. Komputer 3. Meja 4. Kursi 5. Laboratorium
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi yang harus dimiliki oleh pelaksana/ petugas pelayanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Disiplin sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang disiplin pegawai negeri sipil; - Pandai / cerdas; - Bertanggung jawab; - Jujur; - Mampu bekerja dalam kelompok; - Inovatif; - Menjaga penampilan; - Loyal; - Berdedikasi tinggi. - Mempunyai Surat Keputusan sebagai Pegawai Berhak dari Kementerian Perdagangan Republik Indonesia (penera).
4.	Pengawasan Internal	Dilaksanakan secara berjenjang agar proses pelayanan perijinan sesuai standar yang ditetapkan.
5.	Jumlah Pelaksana	11 Orang terdiri dari Kepala Bidang, Sub Koordinator, Staf
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang kami berikan dipastikan sesuai dengan Standart Pelayanan yang ada
7.	Jaminan Keamanan dan	Sebagai upaya memberikan kepuasan kepada pemohon apabila terjadi keterlambatan atau kesalahan yang telah

	Keselamatan Pelayanan	dilaksanakan oleh penyelenggara/ petugas yang disebabkan oleh faktor internal, maka akan dilakukan kompensasi : - Pemberitahuan melalui telepon maupun surat yang dikirim melalui faximile maupun kurir.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Kinerja terhadap pelaksanaan pelayanan dilakukan melalui rapat koordinasi tim secara rutin 1 (satu) bulan sekali, secara manajemen apabila ada hal yang perlu diselesaikan atau dikoordinasikan maka dilakukan rapat khusus Kepala Bidang secara rutin 1 (satu) tahun sekali dalam kegiatan kaji ulang manajemen.

STANDAR PELAYANAN

SURAT KETERANGAN IKM

PADA DINAS PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN KOTA BANJARMASIN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. NIB
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD A([Pemohon mengajukan surat keterangan IKM Kepada Penyelenggara Pelayanan]) -- Diterima --> B[Meneliti kelengkapan dan kebenaran data pemohon] B -- Terdapat perbaikan --> A B -- Tanpa perbaikan --> C[Penyelenggara pelayanan membuat surat keterangan IKM] C --> D([Menyerahkan Surat Keterangan Kepada Pemohon]) </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan Surat Keterangan kepada Penyelenggara Layanan 2. Unit Penyelenggara Pelayanan meneliti kelengkapan dan kebenaran Data Pemohon 3. Apabila terdapat koreksi data maka berkas persyaratan dikembalikan kepada pemohon untk di perbaiki kembali 4. Apabila sudah sesuai dengan persyaratan yang ada selanjunya Penyelenggara Pelayanan membuat

		Surat Keterangan dan ditanda Tangan oleh Kepala Dinas 5. Menyerahkan surat keterangan IKM kepada Pemohon
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 Hari Kerja
4.	Biaya / Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan IKM
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan / Apresiasi	<ul style="list-style-type: none"> • Dinas Perdagangan dan Perindustrian Telepon • Helpdesk () • Penyediaan Kotak Saran • Laport SP4N • Website Resmi http://disperindagbjm.go.id/
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No. 31 Tahun 2020 2. UU No. 32 Tahun 2000 Tentang Desain Industri 3. UU No. 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta 4. UU No. 12 Tahun 2011 Tentang Paten 5. UU No. 20 Tahun 2016 Tentang Merek dan Indikasi Geografis 6. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin tentang Organisasi dan tata kerja Dinas Daerah;

2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Laptop 2. Printer 3. Komputer 4. Meja 5. Kursi 6. Lembar SKM
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi yang harus dimiliki oleh pelaksana/ petugas pelayanan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Disiplin sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang disiplin pegawai negeri sipil; - Memahami Peraturan Kemenkumham - Pandai/ cerdas; - Bertanggung jawab; - Jujur; - Mampu bekerja dalam kelompok; - Inovatif; - Menjaga penampilan; - Loyal; - Berdedikasi tinggi.
4.	Pengawasan Internal	Dilaksanakan secara berjenjang agar proses pelayanan perijinan sesuai standar yang ditetapkan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 Orang terdiri dari Kepala Bidang, Sub Koordinator, Staf
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang kami berikan dipastikan sesuai dengan Standart Pelayanan yang ada 2. Surat Keterangan IKM dapat dipergunakan sesuai kebutuhan (mengajukan Merk, Hak Paten, dan Lain sebagainya)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Sebagai upaya memberikan kepuasan kepada pemohon apabila terjadi keterlambatan atau kesalahan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara/ petugas yang disebabkan oleh faktor internal, maka akan dilakukan kompensasi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pemberitahuan baik melalui telepon maupun surat yang dikirim melalui faximile maupun kurir

		<ul style="list-style-type: none"> - Menyampaikan Surat Ijin Menempati Tempat Usaha (sewa tanah) sampai ke pemohon sesuai dengan alamat yang terlampir dalam SK.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja Petugas pelayanan setiap 3 bulan sekali 2. Adanya Pelaporan Indeks Kepuasan Masyarakat IKM setiap 3 bulan sekali 3. Evaluasi insidental setiap ada permasalahan yang harus segera diselesaikan <p>Kinerja terhadap pelaksanaan pelayanan dilakukan melalui rapat koordinasi tim secara rutin 3 (tiga) bulan sekali, secara insidental apabila ada hal yang perlu diselesaikan atau dikoordinasikan maka dilakukan rapat khusus Kepala Bidang secara rutin satu bulan sekali.</p>

STANDAR PELAYANAN

PENGAJUAN SURAT KETERANGAN ASAL (SKA)

PADA DINAS PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN KOTA BANJARMASIN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Foto Copy Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB) 2. Tindakan asli (Original Copy) Bill of Leading (B/L) 3. Foto Copy NPWP 4. Invoice 5. Packing List 6. Permohonan SKA 7. Nota Pemberitahuan Ekspor (NPE) 8. Sea Waybill 9. Air Waybill 10. Cargo Receipt 11. Cost Struktur 12. Surat Pernyataan Asal Barang
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A([Pemohon mengajukan SKA melalui website http://e-ska.kemendag.go.id]) -- Diterima --> B[Admin melakukan verifikasi dokumen sesuai dengan persyaratan yang ada] B -- "ada koreksi data" --> A B -- "ada koreksi data" --> A B -- "Dokumen sesuai" --> C[Draf SKA dapat diterbitkan dan dicetak] C -- "Dokumen sesuai" --> D([SKA dapat diterbitkan dan dicetak]) </pre>

		<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon melakukan pengajuan melalui Website E-SKA di laman http://e-ska.kemendag.go.id 2. Admin melakukan verifikasi semua dokumen persyaratan yang sudah di masukkan dalam Website E-SKA 3. Apabila terdapat koreksi data maka pemohon diminta untuk melengkapi kekurangan yang ada 4. Apabila sudah sesuai persyaratan Draf SKA bisa di terbitkan dan dicetak dan menunggu cargo sampai di tujuan 5. Draf SKA terjadi koreksi apabila terjadi suatu perubahan pada cargo 6. SKA diberikan Kepada Pemohon
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 Hari Kerja
4.	Biaya / Tarif	
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Asal (SKA)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan / Apresiasi	<ul style="list-style-type: none"> • Dinas Perdagangan dan Perindustrian Telepon • Helpdesk () • Penyediaan Kotak Saran • Lapor SP4N
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 22/M-DAG/PER/3/2015 tentang ketentuan dan Tata cara Penerbitan Surat Keterangan Asal untuk Barang Asal Indonesia;

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 666/M-DAG/KEP/5/2016 tentang Instansi Penerbit Surat Keterangan Asal; 3. Peraturan Direktur Jenderal Perdagangan Luar Negeri Nomor : 02/DAGLU/PER/6/2015 tentang Jenis Bentuk dan Tata Cara Pengisian Formulir Surat Keterangan Asal (SKA) untuk Barang Asal Indonesia; 4. Keputusan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 914/M-DAG/KEP/8/2016 tentang Penetapan Pejabat Penandatanganan Surat Keterangan Asal; 5. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 33/M-DAG/PER/8/2010 tentang Surat Keterangan Asal (Certificate of Origin) untuk Barang Ekspor Indonesia
2.	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Scanner 4. Scan Barcode 5. Meja 6. Kursi
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi yang harus dimiliki oleh pelaksana/ petugas pelayanan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat penanda tangan : <ul style="list-style-type: none"> - PNS - Diklat SKA - Memahami SKA 2. Peneliti dan Pelaksana Pemrosesan SKA <ul style="list-style-type: none"> - Disiplin - Loyal - Berdedikasi tinggi - Memahami SKA - Trampil operasional IT

4.	Pengawasan Internal	Dilaksanakan secara berjenjang agar proses pelayanan perijinan sesuai standar yang ditetapkan.
5.	Jumlah Pelaksana	3 Orang terdiri dari Kepala Bidang, Sub Koordinator, Staf
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang kami berikan dipastikan sesuai dengan Standart Pelayanan yang ada
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Sebagai upaya memberikan kepuasan kepada pemohon apabila terjadi keterlambatan atau kesalahan yang telah dilaksanakan oleh penyelenggara/ petugas yang disebabkan oleh faktor internal, maka akan dilakukan kompensasi : - Pemberitahuan baik melalui e-mail, Telepon dan Chatting
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	

Ditetapkan di Banjarmasin
pada tanggal, 10 Februari 2022

KEPALA DINAS



ICHROM MUFTEZAR, SSTP, M.Si

NIP. 19810331 199912 1 001

